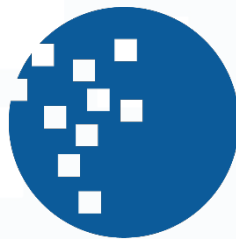


**AKTIVITAS CUSTOMER RELATION OFFICER DALAM
KAMPANYE PEMASARAN DI PT. LEIT UTAMA INDONESIA
CABANG GADING SERPONG**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Sharone Anastasia

00000069286

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**AKTIVITAS CUSTOMER RELATION OFFICER DALAM
KAMPANYE PEMASARAN DI PT. LEIT UTAMA INDONESIA
CABANG GADING SERPONG**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Sharone Anastasia

00000069286

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Sharone Anastasia

Nomor Induk Mahasiswa : 00000069286

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

**AKTIVITAS CUSTOMER RELATION OFFICER DALAM
KAMPANYE PEMASARAN DI PT. LEIT UTAMA INDONESIA
CABANG GADING SERPONG**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 2 Juni 2025



(Sharone Anastasia)

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan MBKM dengan judul

AKTIVITAS CUSTOMER RELATION OFFICER DALAM KAMPANYE
PEMASARAN DI PT. LEIT UTAMA INDONESIA

CABANG GADING SERPONG

Oleh

Nama : Sharone Anastasia

NIM : 00000069286

Program Studi : Manajemen

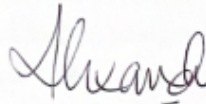
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Magang MBKM Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 2 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Yonita Alexandra, S.E, B.A, M.Par

NIDN : 0313089201

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.

NIDN : 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

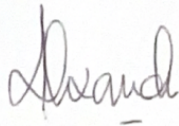
Laporan MBKM dengan judul
AKTIVITAS CUSTOMER RELATION OFFICER DALAM
KAMPANYE PEMASARAN DI PT. LEIT UTAMA INDONESIA
CABANG GADING SERPONG

Oleh

Nama : Sharone Anastasia
NIM : 00000069286
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Kamis, 05 Juni 2025
Pukul 14.00 s/d 15.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

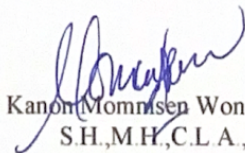
Pembimbing



Yoanita Alexandra, S.E, B.A, M.Par

NIDN : 0313089201

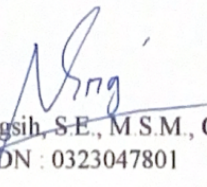
Penguji



Kanon Mommsen Wongkar,
S.H., M.H., C.L.A.,

NIDN : 0301078204

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN : 0323047801

v

Aktivitas Customer Relation Officer..., Sharone Anastasia, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sharone Anastasia

NIM : 00000069286

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

AKTIVITAS CUSTOMER RELATION OFFICER DALAM

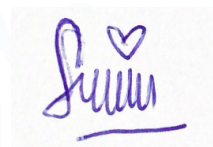
KAMPANYE PEMASARAN DI PT. LEIT UTAMA INDONESIA

CABANG GADING SERPONG

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 2 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Sharone Anastasia)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan MBKM ini dengan judul: Aktivitas Customer Relation Officer Dalam Kampanye Pemasaran di PT. LEIT UTAMA INDONESIA Cabang Gading Serpong dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata 1 Jurusan Manajemen Program Studi Marketing Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. , selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Yoanita Alexandra, S.E, B.A, M.Par, sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Ibu Yuly, sebagai Chief Executive Officer (CEO) dari PT. LEIT UTAMA INDONESIA yang telah memberikan dukungan dan arahan
6. Bapak Dany Suardi, sebagai Center Manager yang telah memberikan kesempatan mengikuti program magang di PT. LEIT UTAMA INDONESIA
7. Ibu Wong Siang Hie, sebagai Supervisor atau Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM penulis
8. Bapak Kevin Santiago, sebagai Staff Customer Relation Officer yang membantu dalam segi dukungan, saran, dan motivasi
9. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi acuan positif dalam penelitian selanjutnya bagi pembaca

Tangerang, 2 Juni 2025



(Sharone Anastasia)

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**AKTIVITAS CUSTOMER RELATION OFFICER DALAM
KAMPANYE PEMASARAN DI PT. LEIT UTAMA INDONESIA
CABANG GADING SERPONG**

(Sharone Anastasia)

ABSTRAK

Kemampuan berbahasa Inggris menjadi sebuah kebutuhan penting di dunia pendidikan untuk berkomunikasi dan menjadi alat komunikasi secara global. Hal ini menunjukkan bahwa Bahasa Inggris merupakan *basic-skill* yang setidaknya dimiliki setiap individu. Penulis memutuskan untuk menjalani program magang MBKM di PT. LEIT UTAMA INDONESIA sebuah lembaga kursus Bahasa Inggris yang menerapkan strategi pemasaran melalui *offline* maupun secara digital. Selama lima bulan, penulis menjalankan tugas dan peran sebagai *Customer Relation Officer (CRO) Marketing Intern* yang bertanggung jawab atas perencanaan pemasaran, pengelolaan media sosial, serta melayani pelanggan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi penulis seperti kurang percaya diri dalam menggunakan Bahasa Inggris setiap saat, juga kesulitan menghasilkan ide kreatif dan menarik. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis berlatih secara mandiri dan melakukan riset konten di media sosial. Melalui program kerja magang ini, penulis memperoleh pemahaman secara nyata mengenai dunia pemasaran di perusahaan yang bergerak di bidang pendidikan dan menjadikannya sebagai bekal berharga penulis dalam bekerja di masa yang akan mendatang.

Kata kunci: Bahasa Inggris, *Internship*, *Customer Relation Officer*, Lembaga Bahasa Inggris, Pemasaran

**CUSTOMER RELATION OFFICER ACTIVITIES IN THE MARKETING
CAMPAIGN AT PT. LEIT UTAMA INDONESIA,
GADING SERPONG BRANCH**

(Sharone Anastasia)

ABSTRACT (English)

English is an important skill in education and is used as a global communication tool. This shows that English is a basic skill that every individual should have. The author joined the MBKM internship program at PT. LEIT UTAMA INDONESIA, an English course institution that uses both offline and digital marketing strategies. During the five-month internship, the author worked as a Customer Relation Officer (CRO) Marketing Intern, handling marketing plans, managing social media, and assisting customers. The author faced several challenges, such as a lack of confidence in using English daily and difficulty in generating creative ideas. To overcome these problems, the author practiced independently and searched for content inspiration on social media. Through this internship, the author gained real-world experience in marketing within an education-based company, which became a valuable lesson for the author's future career development.

Keywords: *English, Internship, Customer Relation Officer, English Language Institute, Marketing*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT (English)</i>	<i>x</i>
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	xv
PENDAHULUAN	1
Maksud dan Tujuan Kerja Magang	5
Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	5
BAB II	
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	8
Sejarah Singkat Perusahaan	8
Visi Misi	9
Struktur Organisasi Perusahaan	10
BAB III	
PELAKSANAAN KERJA MAGANG	13
Kedudukan dan Koordinasi	13
Tugas dan Uraian Kerja Magang	14
Kendala yang Ditemukan	34
Solusi atas Kendala yang Ditemukan	35

BAB IV	
SIMPULAN DAN SARAN	37
Simpulan	37
Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	42



DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.1.1 Tabel Tugas Utama Penulis di PT. LEIT UTAMA INDONESIA 29

Tabel 3.2.1.2 Tabel Tugas Tambahan Penulis di PT. LEIT UTAMA INDONESIA 31



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Indeks The most spoken languages worldwide in 2023	15
Gambar 2 Data Indeks Negara Asia Tenggara yang Paling Jago Berbahasa Inggris tahun 2023	17
Gambar 3. Logo Perusahaan	22
Gambar 4. Struktur Perusahaan LEIT Serpong	24
Gambar 5. Struktur Kedudukan Perusahaan Divisi Marketing	28
Gambar 6. Membagikan Brosur ke Daerah Relevan	33
Gambar 7. Menyalurkan Ide Terkait Marketing Planning	34
Gambar 8. Membuat Poster dan Banner untuk Promosi	36
Gambar 9. Merekam Berbagai Cuplikan Video untuk Bahan Konten	37
Gambar 10. Membuat Caption Konten Promosi	38
Gambar 11. Penentuan Target Ads yang Relevan	39
Gambar 12. Melakukan Ads untuk Konten Sosial Media	39
Gambar 13. Mencari Pihak-Pihak untuk Diajak Bekerjasama	40
Gambar 14. Melayani Tamu dan Pelanggan yang Datang	41
Gambar 15. Memimpin Jalannya Placement Test	42
Gambar 16. Penagihan Pembayaran ke Orangtua Murid	43
Gambar 17. Menginformasikan Hari Libur ke Orangtua Murid dari Jauh Hari	44
Gambar 18. Menginput Data ke Sistem LEIT	45
Gambar 19. Melakukan Pembelian Barang ke Pusat LEIT	46

DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Pengantar MBKM (MBKM 01)	54
B. Kartu MBKM (MBKM 02)	55
C. Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03)	56
D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM 04)	57
E. Surat Penerimaan MBKM (LoA)	58
F. Lampiran pengecekan hasil Turnitin	59

